



RE: Nutanix Insights Update - 1 New Critical Discoveries Need Attention

Desde LUIS ROSENDO HERRERA OSPINA <lrherrera@minenergia.gov.co>

Fecha Lun 27/04/2026 8:54 AM

Para Jesus David Martinez Mass <dmartinez@heimcore.com.co>; Yeimi Yarlid Chingate Nizo <ychingate@heimcore.com.co>

CC JOAN RENE CARVAJAL RAMIREZ <jrcarvajal@minenergia.gov.co>; JUAN DAVID CARDONA AZCARATE <jdcardona@minenergia.gov.co>; WILMAN ESNEY RODRIGUEZ GOMEZ <werodriguez@minenergia.gov.co>; HERNAN HUMBERTO GARZON BONILLA <hhgarzon@minenergia.gov.co>

Buenos días Ing. Jesus,

Entiendo muchas gracias pero al tratarse de un soporte ante un incidente, se requiere de la atención por parte de Heimcore a la mayor brevedad.

Hay una cuenta de Helpdesk o de soporte de Heimcore diferente a la de implementación a la cual pueda solicitar el soporte o incidente para no incomodarlo? o Ud. también hace las funciones del área de soporte?

Por lo pronto confírmeme nuestra revisión de hoy a las 11 am.

De antemano gracias y quedo atento a su confirmación.

Cordial saludo,



De: Jesus David Martinez Mass <dmartinez@heimcore.com.co>

Enviado: lunes, 27 de abril de 2026 8:44

Para: LUIS ROSENDO HERRERA OSPINA <lrherrera@minenergia.gov.co>; Yeimi Yarlid Chingate Nizo <ychingate@heimcore.com.co>

Cc: JOAN RENE CARVAJAL RAMIREZ <jrcarvajal@minenergia.gov.co>; JUAN DAVID CARDONA AZCARATE <jdcardona@minenergia.gov.co>; WILMAN ESNEY RODRIGUEZ GOMEZ <werodriguez@minenergia.gov.co>; HERNAN HUMBERTO GARZON BONILLA <hhgarzon@minenergia.gov.co>

Asunto: RE: Nutanix Insights Update - 1 New Critical Discoveries Need Attention

Cordial saludo, Ingeniero.

Para la programación de este tipo de sesiones, le agradezco proponer tres fechas tentativas con su disponibilidad. Como mi agenda no es visible para usted, suelo tener espacios previamente comprometidos con otros clientes, por lo que no puedo aceptar reuniones agendadas con solo 4 horas de anticipación.

Contar con varias opciones nos permitirá encontrar un horario que funcione para ambos sin contratiempos.

Cordialmente,



David Martinez Mass
IMPLEMENTATION ENGINEER

Phone: +57 (601) 5804352
Mobile: +57 320 940 2435
E-mail: dmartinez@heimcore.com.co

Address: Street 98 # 70-91 Office 202-203
Centro Empresarial Pontevedra - Bogotá, Colombia.
[Heimcore.com.co](http://heimcore.com.co)



De: LUIS ROSENDO HERRERA OSPINA <lrherrera@minenergia.gov.co>

Enviado: lunes, 27 de abril de 2026 7:00

Para: Jesus David Martinez Mass <dmartinez@heimcore.com.co>; Yeimi Yarlid Chingate Nizo <ychingate@heimcore.com.co>

Cc: JOAN RENE CARVAJAL RAMIREZ <jrcarvajal@minenergia.gov.co>; JUAN DAVID CARDONA AZCARATE <jdcardona@minenergia.gov.co>; WILMAN ESNEY RODRIGUEZ GOMEZ <werodriguez@minenergia.gov.co>

Asunto: RE: Nutanix Insights Update - 1 New Critical Discoveries Need Attention

Buenos días Ing. Jesus,

Inicialmente y para revisar lo antes posibles, voy a generar una sesión de trabajo a las 11 am de hoy para servirle de manos remotas y revisar conjuntamente con Uds.

Cordial saludo,



De: Jesus David Martinez Mass <dmartinez@heimcore.com.co>

Enviado: domingo, 26 de abril de 2026 18:40

Para: LUIS ROSENDO HERRERA OSPINA <lrherrera@minenergia.gov.co>; Yeimi Yarlid Chingate Nizo <ychingate@heimcore.com.co>; WILMAN ESNEY RODRIGUEZ GOMEZ <werodriguez@minenergia.gov.co>

Cc: JOAN RENE CARVAJAL RAMIREZ <jrcarvajal@minenergia.gov.co>; JUAN DAVID CARDONA AZCARATE <jdcardona@minenergia.gov.co>

Asunto: RE: Nutanix Insights Update - 1 New Critical Discoveries Need Attention

Cordial saludo, Ingeniero.

Las alarmas reportadas no representan un impacto significativo que requiera escalamiento a fábrica.

Se coordinó con el ingeniero [@WILMAN ESNEY RODRIGUEZ GOMEZ](#) una visita a sitio para el jueves 30 de abril, con el fin de revisar, ajustar y, de ser posible, eliminar dichas alarmas del clúster. Como medida preventiva, recomendamos verificar que no existan bloqueos en el firewall de Nutanix hacia los servicios correspondientes, como NTP.

De igual manera, si desean que avancemos proactivamente con la gestión, agradecemos que nos habiliten nuevamente el acceso desde la VPN hacia el segmento de Nutanix, con el fin de validar y solventar las alarmas que sean necesarias.

Actualmente contamos con conexión a la VPN, pero no tenemos alcance hacia los servicios de Nutanix, incluyendo el puerto 9440 y el puerto 22.

Cordialmente,



David Martinez Mass
IMPLEMENTATION ENGINEER

Phone: +57 (601) 5804352

Mobile: +57 320 940 2435

E-mail: dmartinez@heimcore.com.co

Address: Street 98 # 70-91 Office 202-203
Centro Empresarial Pontevedra - Bogotá, Colombia.
Heimcore.com.co



De: LUIS ROSENDO HERRERA OSPINA <lrherrera@minenergia.gov.co>

Enviado: domingo, 26 de abril de 2026 12:30

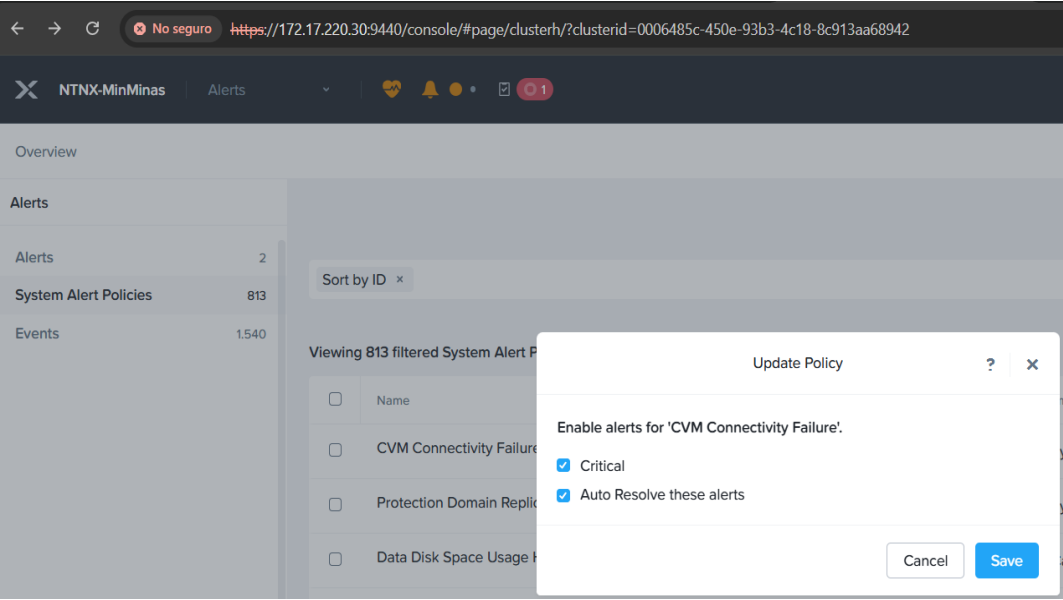
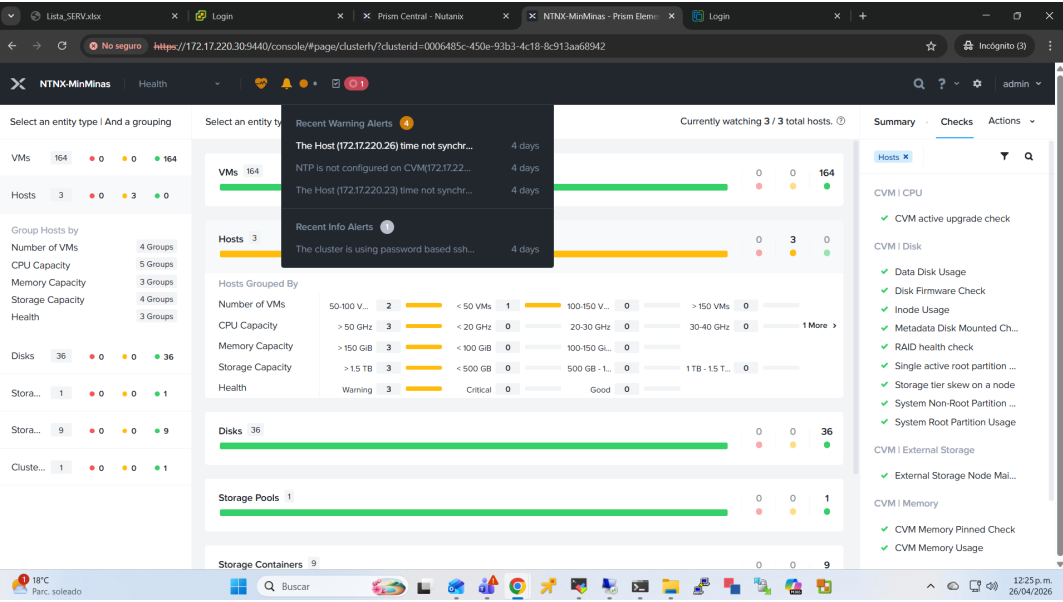
Para: Jesus David Martinez Mass <dmartinez@heimcore.com.co>; Yeimi Yarlid Chingate Nizo <ychingate@heimcore.com.co>

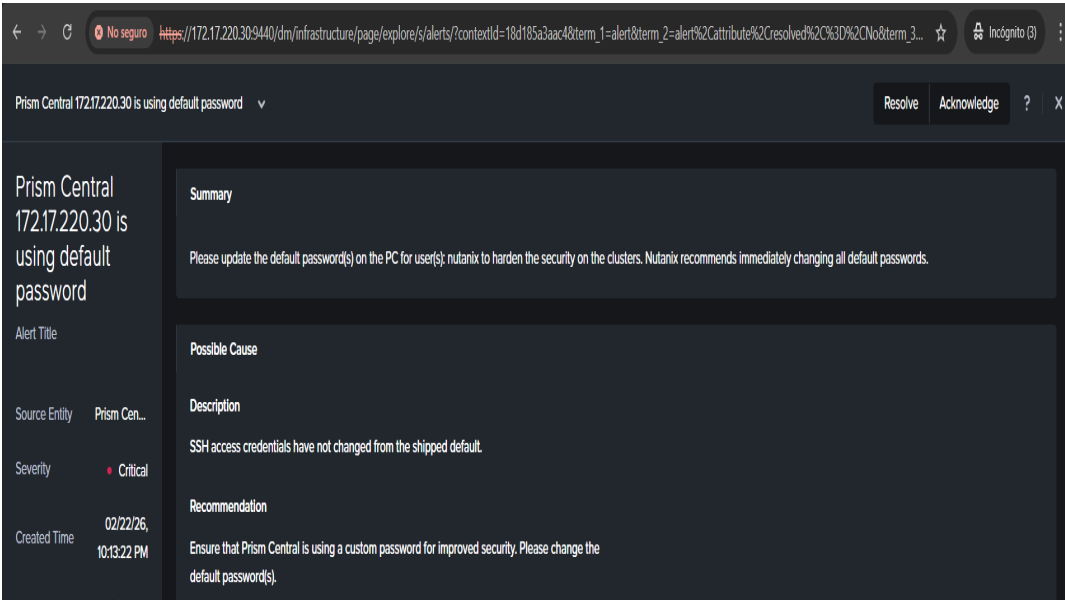
Cc: JOAN RENE CARVAJAL RAMIREZ <jrcarvajal@minenergia.gov.co>; WILMAN ESNEY RODRIGUEZ GOMEZ <werodriguez@minenergia.gov.co>; JUAN DAVID CARDONA AZCARATE <jdcardona@minenergia.gov.co>

Asunto: RE: Nutanix Insights Update - 1 New Critical Discoveries Need Attention

Buenos días Ing.

De acuerdo con la traza de este correo, requerimos escalar soporte con Helpdesk Heimcore segundo nivel o Fabrica para revisar las alertas del clúster de Nutanix, de acuerdo con las evidencias a continuación:





Quedamos atentos a su respuesta de acuerdo con los ANS contratados

Cordial saludo,



De: JOAN RENE CARVAJAL RAMIREZ <jrcarvajal@minenergia.gov.co>
Enviado: sábado, 25 de abril de 2026 7:57
Para: LUIS ROSENDO HERRERA OSPINA <lroherrera@minenergia.gov.co>; WILMAN ESNEY RODRIGUEZ GOMEZ <werodriguez@minenergia.gov.co>; JUAN DAVID CARDONA AZCARATE <jdcardona@minenergia.gov.co>
Asunto: Fw: Nutanix Insights Update - 1 New Critical Discoveries Need Attention

Cordial saludo Ingenieros,
Validar inmediatamente estas alertas, apoyarse por soporte de proveedor y fabrica.

De: support-automation@nutanix.com <support-automation@nutanix.com>
Enviado: sábado, abril 25, 2026 6:06:09 a.m.
Para: support-automation@nutanix.com <support-automation@nutanix.com>
Asunto: Nutanix Insights Update - 1 New Critical Discoveries Need Attention



Account: MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA April 25, 2026

1 Critical Discovery/Discoveries identified on your cluster(s) that can cause unplanned cluster downtime or have a significant performance impact.

Today's Discovery Activity

1

Critical

Discoveries that need immediate attention

1

Need Review

Advisories and upgrade recommendations

0

Resolved

Discoveries resolved today

Overall there are **2** recommendations on 2 assets that will resolve **2** discoveries.
[Click here](#) to download the complete summary.

1 Critical Discoveries

Need immediate attention

[Virtual Network Computing\(VNC\) Console access fails for Users with the Super Admin Role in Prism Central running on versions pc.7.3.1.2/pc.7.3.1.3 OR pc.7.5/pc.7.5.0.1](#)

Impact	Critical
Affected Assets	NTNX-PC
Recommendation	Upgrade Prism Central
Advisory	KB-20558

1 New Discoveries

Advisories or upgrade recommendations to review

[Support could be delayed as one or more blocks are not configured with a primary Support Contact](#)

Impact	Medium
--------	--------

Affected Assets	NTNX-MinMinas
Recommendation	Update Primary Support Contact
Advisory	N/A

[See All Discoveries on Insights Portal](#)

Redefine your support experience with actionable infrastructure health, availability and performance discoveries. Nutanix Insights simplifies and streamlines the optimization of your infrastructure.

We value our users wish for privacy. If you no longer wish to receive these emails you can [Unsubscribe](#)



MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA



MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA